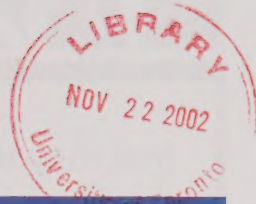


Fall 2002

MOVING AHEAD



DIAN TRANSPORTATION AGENCY

side

CHAIRMAN'S MESSAGE



Marian Robson

One of the cornerstones of the Agency's efforts to remove barriers has been initiatives designed to empower passengers with disabilities to take control of their travel experience. I believe that providing people with information and facilitating opportunities for its use does much to contribute to customer satisfaction. The success of the *Taking Charge of*

the Air Travel Experience – A Guide for Persons with Disabilities Publication proves this point. More than 40,000 Canadians with disabilities have obtained this travel tool for use in arranging necessary services when travelling by air. Hopefully, these 40,000 plus Canadians have had a more enjoyable trip thanks to the Agency's efforts.

Despite the best efforts of service providers to meet the travel needs of customers with disabilities, problems do arise. The Agency's complaint resolution service provides the opportunity for third party review of these difficulties. Yet, some travellers have indicated

Chairman's Message 1

The Accessible
Transportation Directorate
Has a New Director 3

Transport Canada
Announces Access to
Travel Web Site 4

Mediation: A Complaint
Resolution Option 5

Issues that Have
Triggered Complaints 8

Greater Toronto Airports
Authority Accessibility
Training Program 10

Volunteers with Disabilities
Help Marine Atlantic 14

Marine Atlantic –
Who We Are 16

Focus on Accessible
Transportation 19

Web Resources 20

How to Contact Us 20



AVAILABLE IN MULTIPLE FORMATS



Canadian
Transportation
Agency

Office des
transports du
Canada

Canada



that they do not wish to enter into this formal process, but would still like their concerns addressed. Mediation, a new alternative in our Agency toolbox of services, will meet this need. We're not suggesting mediation instead of our formal process in every case; rather, we're indicating that if a certain case lends itself to mediation, and if both parties would like to proceed, then we think that mediation offers advantages in particular situations. I should also mention that if mediation is unsuccessful, the formal Agency complaint resolution process is still available to the complainant.

The use of mediation is very much part of a Government of Canada-wide direction applied to the area of accessible transportation. We have done a lot of research with other federal and provincial tribunals and have found, in most cases, that there has been a tremendous success rate with mediation in a whole variety of areas. I'd like to emphasize that we are fully committed to fulfilling our

legal authorities under the Canada Transportation Act, but we are also looking at alternative ways for resolving disputes.

Our mandate provides us with an opportunity to play a dynamic role in improving access to transportation services through a range of initiatives such as regulations and codes of practice, monitoring activities, complaints resolution, education and liaison activities. Our citizen-centred focus to meeting these challenges has uniquely equipped the Agency to play a role as an effective mediator in accessible transportation matters. If you have a concern or difficulty that you would like examined through the mediation process, you can contact the Agency and request this new service. Or, if you have already filed a complaint with the Agency and would like to try this method, please feel free to contact us again. ♦

The Accessible Transportation Directorate Has a New Director

On April 2, 2002, Kim Rochon became the Accessible Transportation Directorate's new Director. Kim is a native of Ottawa, Ontario, and has a Bachelor of Commerce degree from Carleton University.

During nearly nineteen years with the Agency and its predecessors, Kim has held a variety of positions including most recently, Chief of Staff to the Chairman.

She brings to the position demonstrated strength as a mediator, communicator, plus an intimate knowledge of the Canadian Transportation Agency. She has provided advice and recommendations on the application of

transportation legislation and regulations, resolved disputes in railway infrastructure applications, managed human and financial resources,

mediated a transportation dispute and developed guidelines to replace regulations which involved consultations with rail carriers and municipal representatives.

Kim looks forward to working with the community of persons with disabilities and their related associations, the transportation

industry, and the Agency's Accessible Advisory Committee to ensure that the federally-regulated transportation network in Canada is accessible. ♦



Kim Rochon



Transport Canada Announces Access to Travel Web Site

www.accesstotravel.gc.ca

Transport Minister David Collenette announced the launch of the Access to Travel Web site on April 4, 2002. This site is designed to provide centralized and accessible information on transportation and travel services to persons with special needs.

"I am pleased to announce this Web site which will make accessible transportation in Canada more user friendly," said Mr. Collenette. "It is important that we provide all Canadians with the most efficient and accessible transportation system possible."

Consultations conducted by Transport Canada with special needs travellers found that Canadians and international travellers with disabilities face certain challenges when travelling within Canada. Differences in accessible transportation services

between communities, and a lack of accessible information on these services, create difficulties for some travellers. This Web site addresses these issues by providing a Canadian Web-based accessible travel information system.



The site includes information on bus, rail, air and ferry transportation, government programs and policies, local public and private transportation, and links to other accessible transportation sites.

It was developed in partnership by the Government of Canada, several provincial governments, and not-for-profit organizations.

Although the site caters to persons with disabilities, it also provides information that is relevant to caregivers and families of persons with disabilities. Seniors and other travellers with special needs will also find the infor-

mation and links on the site useful in planning their trips.

The Access to Travel Web site is an evolving resource with the goal of providing "one-stop" information on travel across Canada for those with special needs.

"This Web site is a good resource for people with special needs. It simplifies the process of gathering information and planning trips," added Mr. Collenette. "Moreover, it affirms the Government of Canada's commitment to building a more inclusive society." ♦

Mediation: A Complaint Resolution Option

by Chris Stark

Mediation is a new avenue of dispute resolution available through the Canadian Transportation Agency. Recently implemented by the Accessible Transportation Program, mediation is now an option when accessible transportation complaints are filed. By enabling consumers and transportation service providers to have the control and flexibility to develop creative solutions to problems that may not be available through a more formal adjudicative complaint resolution process, mediation can result in improved service.

The parties to the mediation ultimately determine the outcome. Mediation empowers them with a confidential process that is flexible and non-confrontational. It allows

each side to be exposed to the perspective of the other party, identify facts, check assumptions, exchange ideas, recognize common ground and test possible solutions. This is accomplished, with the guidance of the mediator, in a controlled yet informal setting that maintains a balance between parties of differing strengths.

The goal of this simple voluntary process is to quickly and collaboratively achieve satisfaction and benefits for both the consumer and the service provider. Because the participants are joint problem-solvers, instead of adversaries, mediation has an impressive track record for resolving disputes amicably. The confidential environment of a mediation



allows parties to openly express their views and helps them to develop better understanding, sometimes the greatest barrier to overcome. Assisted by the mediator, the parties work together to devise solutions tailored to the specifics of a situation and reach an agreement, usually through one or two sessions.

To ensure that its mediation process would properly accommodate the needs of all participants, the Agency examined mediation models used by other Canadian and American regulatory bodies, prior to implementing this initiative. One of these organizations, the United States Department of Justice, which administers the Americans with Disabilities Act (ADA), cited many success stories from its mediation program.

For example, in Virginia, a wheelchair user complained that a condominium sales office did not have an accessible entrance. As a result of mediation, the condominium builder agreed to renovate the sales office entrance, making it accessible. The builder also agreed to implement several other policies including providing auxiliary aids and services to ensure effective communications, making informational videos available upon request and providing a method for

requesting any other accommodation that a person with a disability might require. In addition to these policy changes and improvements, the builder agreed to make a generous donation to a disability rights organization and paid compensation to the complainant.

In another example, a Michigan court was compelled to change when a person with a hearing disability complained that the court failed to provide a qualified sign language interpreter during crucial proceedings. In mediation, the court agreed to provide a qualified sign language interpreter for the complainant, on request, with three days notice. The court also agreed to engage in a process of self-evaluation to achieve compliance with all the other provisions of the ADA.

A request to mediate is all that is required to initiate this process at the Agency. Upon receipt of such a request, Agency staff assess the willingness of the other party to participate. Once both parties have expressed a desire to mediate, a specially trained Agency representative is appointed to mediate the dispute between the consumer and the transportation service provider.

The mediator meets with the parties in an informal setting. Acting as a neutral, the mediator's role is to focus the discussions on interests, not positions. The mediator opens the lines of communication, provides feedback on ideas generated, and encourages parties to fully examine all options presented. The mediator is also able to provide information pertaining to the Canada Transportation Act and regulations and codes of practice administered by the Agency. In addition, the mediator may also make the parties aware of the possible outcomes that could be achieved through the Agency's traditional dispute resolution process, based on existing precedents. The goal of the mediator is always to facilitate the resolution of the complaint to the satisfaction of all parties, in a fair and equitable manner.

Representation by an attorney is permitted, but not required, in mediation. When the parties are successful in reaching a mutually agreeable resolution, the mediator assists the parties to draft an agreement by preparing minutes of settlement. This summary

is ratified by the parties and forms the basis for the agreement.

In situations where a full resolution is not achieved, the issues that remain unresolved can be referred back to the Agency to be handled through the formal adjudicative process. When this occurs, the mediator, bound by

the confidential nature of the mediation session, cannot discuss any part of the file with his or her colleagues. The mediator is excluded from the case when it goes before the Agency and cannot be compelled to produce information

or to testify regarding information obtained during mediation. None of the material discussed during the mediation will be disclosed or used in arriving at a formal decision.

The Agency, in its role as a quasi-judicial body, is committed to enhancing the service it provides by seeking new ways to resolve disputes. Mediation creates a climate of understanding and mutual respect for the dignity and worth of each person. It allows individuals and carriers to participate, collaboratively, in the





removal of undue obstacles in Canada's federally regulated transportation system. Mediation enhances dialogue with Canadians and produces citizen-centered

solutions that uphold the legislative goal: a transportation system without undue obstacles to the mobility of persons with disabilities. ♦

Issues That Have Triggered Complaints

Seating issues continued to be a significant aspect of many complaints the Agency reviewed and investigated. One such complaint involved the charging of a fee for seat selection. In this case, the Agency found that the advance seat selection fee imposed on the applicant by Skyservice for a seat he needed due to his disability constituted an undue obstacle to his mobility. The Agency ordered Skyservice to amend its policy on advance seat selection in its service manual to clearly state that, once advised of a person's disability, the advance seat selection fee is automatically waived by its Advance Seating Group. Skyservice was also required to provide a copy of its amended policy to the Agency, and to issue a bulletin to its service personnel summarizing the incident and emphasizing the importance of adhering to this amended policy.

The Agency received a complaint about the level of assistance provided by WestJet during boarding when a person with a disability travelled between Edmonton and Kelowna. The Agency found that this level of assistance constituted an undue obstacle to his mobility. WestJet was required to provide a copy of its training program for customer and flight attendants for the assistance of travellers with disabilities and the training records of the customer service agent(s) who assisted the applicant. WestJet also had to submit proposed amendments to its training program for flight attendants to expand on the services they might be called upon to provide to persons with disabilities during the boarding process.

Another complaint concerned difficulties encountered by an air passenger who travelled with a stretcher. Air Canada ramp and in-

flight personnel did not remove the stretcher from its frame, they did not provide the ambulance attendants with the appropriate assistance to ensure that the applicant would be boarded onto the aircraft in accordance with the carrier's policy, and they did not offer the stretcher's side extensions to the applicant. The Agency determined that these occurrences constituted undue obstacles to this traveller's mobility. The Agency directed Air Canada to provide a copy of training records for both the ramp personnel and the in-flight crew who were involved with the applicant's boarding, along with an excerpt of its latest training manual for ramp operations and in-flight employees relating to the carriage of passengers on stretchers. The carrier was instructed to amend its In-Flight Publication 356 to include particular instructions for DC-9 aircraft, as well as information on removing a stretcher from its frame to offer the passenger added comfort, and to provide the Agency with a copy of the amended publication. Finally, Air Canada was ordered to issue a bulletin to its ramp and in-flight personnel summarizing the incident and reminding them of the importance of adhering to the carrier's policy, and to provide the Agency with a copy of the bulletin.

Another person who uses a wheelchair filed a complaint about Air Transat's failure to provide assistance to him on his arrival in Montreal, the damage caused to his wheelchair, and the carrier's failure to provide a temporary replacement wheelchair. The Agency determined that these occurrences constituted undue obstacles to his mobility. Air Transat was required to issue a bulletin to employees who handle mobility aids, reminding them of the importance of ensuring that all components of mobility aids arrive at the destination at the same time. The carrier was also instructed to issue specific guidelines to remind airport employees to adhere to Air Transat's policy, which requires that a replacement aid be provided in case of damaged or lost aids. Air Transat had to establish a list of companies that repair and provide replacement aids and distribute it to employees, as well as submit a report outlining corrective measures to take to prevent problems similar to those experienced by the applicant. Finally, Air Transat was instructed to reimburse the passenger for expenses incurred for the repair of his wheelchair and the additional transportation costs incurred for the return trip to France. ♦



Greater Toronto Airports Authority Accessibility Training Program

by Greater Toronto Airports Authority

One of the four pillars under which Greater Toronto Airports Authority (GTAA) operates is customer service. This includes provisions set out to ensure accessibility for all users of the airport. As the air travel industry grows, so does the variety of needs of the travelling public. The GTAA has recognized that, in some situations, travellers with special needs require assistance of a nature that many employees are unprepared for. To ensure that our service extends to these persons, the GTAA introduced accessibility training programs.

The accessibility training program offered to employees and contractors of the GTAA began in the summer of 1996. The program is designed to



instruct front-line staff to provide appropriate transportation and customer services to persons with disabilities. Since its inception, the program has become an integral part of the GTAA's training initiatives and has received a great deal of positive

feedback from the participants.

In the transportation industry, it is important to consider the needs of all members of the travelling public but, even more so, travellers who may have special needs. At Toronto's Pearson International Airport, it is essential that everyone has access to any facility or service located at the airport and that employees and contractors are aware and sensitive to the needs of the public. Personnel Training Regulations (PTR) have



been set out by the Canadian Transportation Agency to ensure that those who interact with the public are aware of the needs of travellers with disabilities.

The GTAA has retained the firm Handidactis to facilitate its training program. All GTAA employees who interact with the public, including Passenger Information Representatives, Airport Duty Managers, Terminal Officers and personnel in Groundside Operations receive the training every three years, along with employees in Corporate Affairs and Communications. Every new employee working in these

areas is mandated to undergo this training within 60 days of his or her start date.

Other individuals who operate under the terms of a contract with the GTAA, such as porters, baggage cart employees, commissionaires, limo and taxi drivers, shuttle bus drivers, and city bus drivers, are also required to participate in the accessibility training program. Contractors, excluding porters and baggage cart employees, must arrange their training independent from the GTAA. However, like GTAA employees, these groups must receive refresher training every three years.





The initial training seminar is approximately three hours in length. The facilitator, Lauri Sue Robertson, along with in-house trainers, familiarizes participants with the different types of disabilities and any associated special needs. The trainers also teach participants how to improve the travel experience of clients with disabilities and how to interact and communicate effectively and with sensitivity. A large portion of the training deals with sensitivity issues when working with persons with disabilities. There is a section on vocabulary to familiarize airport employees with appropriate terminology and communication skills. A participant's manual is also supplied as part of the training material.

The facilitator uses a lecture format supported by videos to conduct the sessions. What makes the program particularly effective is that Handidactis employs persons with

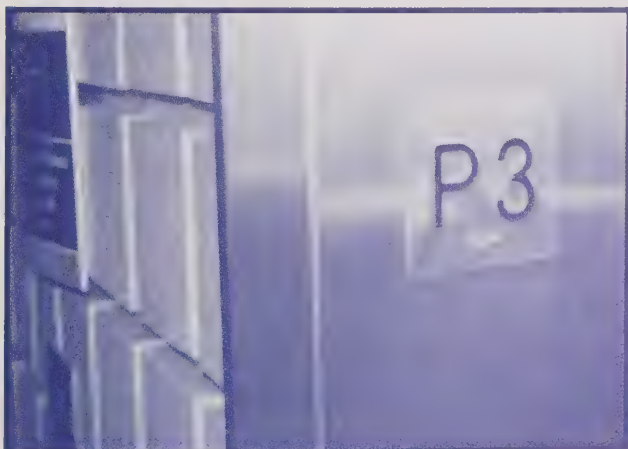
disabilities as trainers who have first-hand knowledge with real-life experiences. This knowledge provides credibility and a greater appreciation and understanding by the participants. Hands-on exercises during the training make the experiences of travellers with disabilities more realistic. In one exercise, attendees are given goggles that simulate various visual impairments to familiarize them with some of the barriers faced by a visually impaired person.



As part of the PTR, organizations are required to keep records of staff who have completed the accessibility training. The GTAA is responsible for maintaining these records and for following up when an employee is to receive refresher training. Information from contractors detailing who has participated in the training program is also forwarded to the GTAA to keep files up to date.



Recently, an audit by the Canadian Transportation Agency was conducted on the GTAA's accessibility training program. The inspection concluded that the training complies with the PTR and that the positive attitude displayed by training personnel at the GTAA shows ongoing commitment to maintaining the program's success.



The GTAA takes its accessibility training program very seriously. By providing employees and contractors with the appropriate information needed to serve the public, the GTAA is ensuring a barrier-free environment in and around the airport. The GTAA is recognized within the transportation industry as an organization that is committed to providing excellent service to all of its customers. ♦



Volunteers with Disabilities Help Marine Atlantic

by Wanda Harbin, Marine Atlantic

Striving to meet the customer service needs of all its passengers is a goal of Marine Atlantic. This commitment takes on added importance when a new vessel is introduced.

As part of its commitment to improving accessibility, Marine Atlantic has created an Advisory Committee on Accessibility. The purpose of this committee is to review accessibility issues within Marine Atlantic and institute procedural and structural changes to improve accessibility. With the announcement that the *MV Leif Ericson* had been purchased, the Marine Atlantic Advisory Committee



Jim McDonald

was called upon to play an important role. Giving Marine Atlantic advice about accessibility needs at the design stage helped to ensure that the refitting of the new vessel would follow barrier-free design standards to the greatest extent possible.

Universal design principles were applied to ensure that all passengers could enjoy ship-

board amenities together. Public washrooms were modified to enable use by persons who use wheelchairs. An accessible cabin was constructed, which includes an accessible washroom with a roll-in shower. Wheelchair ramps were installed

where needed throughout the public areas. Most signage was placed at eye level to facilitate ease of reading. Tactile and braille signage is being introduced on the vessel, starting with public washrooms. Tactile markings are being installed on the elevators. Decks will also be announced as the elevator doors open.

The boat is being equipped with sonic and visual alarm systems, as well as close-captioned television. Added lighting is being installed to enhance visibility. Sections of counter tops will be lowered for persons who use wheelchairs. Also, multi-bed sleeping quarters are being equipped with accessible berths to make this service available to passengers with disabilities.

The *MV Leif Ericson* began operation on the Port-aux-Basques – Sydney run on June 2nd, 2001. It has a Gross Registered Tonnage of 18,523 tonnes and will carry 500 passengers and up to 300 autos

or 75 trucks at 17 knots. As with the Marine Atlantic Superferries, the *Caribou* and the *Joseph and Clara Smallwood*, it has two high head-room decks and roll-through loading. It also has stabilizers, bow thrusters and an ice-class hull.

In March 2002, the committee toured the *MV Leif Ericson* to observe first-hand the results of their work. During the tour of the vessel, members could see the results of their many hours of work and discussion with staff. The partnership between consumers and service providers has made a positive difference.

"Promoting service for all, benefits all," said Co-Chair Jim McDonald of St. John's. "I am particularly encouraged by the introduction of some tactile signage on this vessel. Access to this type of information enhances independent travel." ♦



Marine Atlantic – Who We Are

by Wanda Harbin, Marine Atlantic

Marine Atlantic Inc. is a Canadian federal Crown corporation that operates ferries across the Cabot Strait between the island of Newfoundland and mainland Canada, according to contracts in place with Transport Canada. The ferries operate year-round on the 96 nautical mile route between Port-aux-Basques, Newfoundland and North Sydney, Nova Scotia and during the summer on the 280 nautical mile route between Argentia, Newfoundland and North Sydney.

The Cabot Strait and southern coast of Newfoundland are home to a variety of marine wildlife, including seals, whales, dolphins and seabirds. During the year-round crossings between Port-aux-Basques and North Sydney and, the additional Argentia to North Sydney crossings during the summer season, it is frequently possible to view several examples of local wildlife while en route.



Marine Atlantic's mission is to provide customers with a safe, environmentally responsible and quality Newfoundland-mainland ferry service in a reliable, courteous and cost-effective manner. As part

of its mission, the following accessibility features are being put into service throughout the system:

Signage:

Appropriate informational signage

can be found at key points, within the terminals and on board the ferries. All signage is placed for maximum readability and is in both official languages.

Chair-lift equipped passenger bus: Each of Marine Atlantic's passenger shuttle buses, utilized to transport passengers without vehicles from the terminals to the vessels, are fully equipped with wheelchair lift units to assist passengers who use wheelchairs. In addition, their friendly

and cooperative staff have been trained in the use of these lifts.

Passenger areas & cafeteria:

Most general passenger areas, including the cafeteria, are designed to be completely accessible to persons with disabilities.

Elevators: Terminals are equipped with passenger elevators providing access to all floors of the terminal building. In addition, each vessel has passenger elevators that provide accessibility to all lower decks, including vehicle decks. In conditions of extreme weather, passenger elevators on the vessels may be unavailable due to safety regulations.

Manual Wheelchairs: Each terminal and vessel is equipped with a manual wheelchair. These wheelchairs are available to customers upon request.

Cabins: As well as the one adapted cabin on the *MV Leif Ericson*, both the *MV Caribou* and *MV Joseph and Clara Smallwood* feature two adapted cabins designed to meet the accessibility requirements of persons with disabilities. These cabins include

wider doorways, increased floor space, accessible controls and outlets, and a fully accessible washroom. Also included are flashing lights for persons who are deaf.

Public washrooms: Each vessel and terminal building offers washroom facilities designed to be accessible by persons with disabilities.

Staff training: All Marine Atlantic staff are fully aware of the standards detailed in the Code of Practice on Ferry Accessibility for Persons with Disabilities. Also, all staff have been trained in sensitivity issues.

As Marine Atlantic receives over 400,000 reservation calls each year, passengers with disabilities are encouraged to identify their needs at the time of booking. For operational reasons, some services require advance arrangements or have specific requirements. For example, persons needing to park their vehicles close to the elevators on the vehicle decks are asked to check in 90 minutes prior to departure, to ensure advanced boarding.



"Getting the service right for each individual passenger is important to us at Marine Atlantic," said Wanda Harbin, Chair of the Marine Atlantic Committee. "We're working hard with the community of persons with disabilities to make sure their voyages are enjoyable. The advisory committee is an important part of this effort. Committee members will be asked to help us design a new customer service pamphlet, and to arrange for persons with disabilities to participate in employee training programs. With this hands-on approach, Marine Atlantic is striving to offer the best possible service to all."

Questions?

Any questions, or comments, regarding accessibility or concerning Marine Atlantic's adapted cabins can be directed to the knowledgeable staff at any of the terminal buildings or the toll-free reservation number: 1-800-341-7981 or Toll Free Hearing Impaired TTY Line: 1-877-820-9252

Web site: www.marine-atlantic.ca

Focus on Accessible Transportation



Employees of the Accessible Transportation Directorate

Front Row: Chris Stark, Angelina Barresi, Jo-Anne Giles, Lynn Bourgon, Suzanne Strévey, Rosemary Baldwin. 2nd row: Lucie Vaillant, Barbara Woodward, Pat Weir, Lisa Drouillard, Mary-Jane Gravelle. 3rd Row: Brenda Chapman, Diane Mainville, Kim Rochon, Diane Brown

It has arrived! An easy way to keep up to date on the Canadian Transportation Agency's accessible transportation activities.

You can now subscribe to an announcement service that will automatically send you electronic notifications each time something new is released by the Agency on accessible transportation. You will receive current information about decisions issued as a result of complaints, newsletters, publications, and opportunities for you to provide

your comments on Agency proposed regulations and codes of practice.

Our subscription page allows you to receive information on all Agency activities or on your particular areas of interest, such as accessible transportation, air, rail, or marine.

To receive timely, useful information automatically, visit the Canadian Transportation Agency's Web site at www.cta.gc.ca and join our growing list of subscribers by activating the subscription link. ♦



WEB RESOURCES

The Government of Ontario presents extensive resources and information for business and service providers on workplace diversity and creating accessibility for people with disabilities.

www.equalopportunity.on.ca

A centre for independent living on the world wide web, serving people with disabilities, their friends, families and our community.

[www.taconicresources.net/
acctrav.htm](http://www.taconicresources.net/acctrav.htm)

TRAVEL WITH CONFIDENCE

The right information and advice can help you take charge of the travel experience.

That's why the Canadian Transportation Agency has produced **TAKING CHARGE OF THE AIR TRAVEL EXPERIENCE – A Guide for Persons with Disabilities**. The guide offers useful information and helpful tips to help make your travelling easier.

Contact the Agency for your complimentary copy. The guide is available as a booklet, on audio cassette, computer disk, and in braille. You can also find the guide on the Internet at www.cta.gc.ca.

Canadian Transportation Agency
Ottawa ON K1A 0N9
Tel: 1-800-883-1813
TTY: 1-800-669-5575



Canadian
Transportation
Agency

Office des
transports du
Canada

Canada



HOW TO CONTACT US

Accessible Transportation Directorate
Canadian Transportation Agency
Ottawa Ontario K1A 0N9

Voice: (819) 997-6828

1-800-883-1813

(Canada only)

TTY: (819) 953-9705

1-800-669-5575

Fax: (819) 953-6019

Internet: www.cta.gc.ca



RESSOURCES SUR INTERNET

Le gouvernement de l'Ontario offre aux entreprises et aux fournisseurs de services un grand nombre de ressources sur la diversité en milieu de travail et sur la création d'un environnement accessible aux personnes handicapées.

www.equalopportunity.on.ca

Un centre de vie autonome au service des personnes ayant une déficience, leurs amis, leurs proches et notre communauté. Sur le Web à

www.taconicresources.net/acctrav.htm



Office des
transports du
Canada

Canadian
Transportation
Agency

Canada

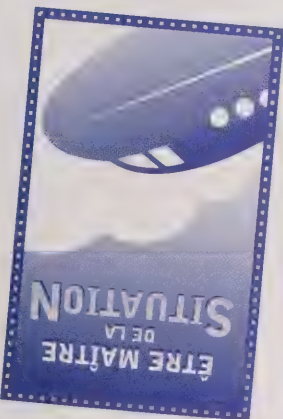
Office des transports du Canada
Ottawa ON K1A 0N9
Tél. : 1-800-883-1813
ATS : 1-800-669-5575

www.otc.gc.ca.

— Guide de transport aérien à l'intention des personnes ayant une déficience. Il s'agit d'un guide rempli de renseignements utiles et de suggestions qui faciliteront vos voyages. Communiquez avec l'Office pour obtenir gratuitement votre exemplaire. Ce guide est disponible sous divers formats : livre, cassette audio, disquette ainsi qu'en braille. Il se trouve également sur notre site Internet à www.otc.gc.ca.

VOYAGEZ EN TOUTE CONFIANCE!

De bons renseignements et des conseils judicieux peuvent vous aider à prendre en main la planification de vos voyages. Voilà pourquoi l'Office des transports du Canada vient de publier **ÊTRE MAÎTRE DE LA SITUATION**



VOYAGEZ EN TOUTE CONFIANCE!

Voix:

(819) 997-6828

Direction des transports accessibles

Office des transports du Canada

Ottawa (Ontario) K1A 0N9

ATS:

(819) 953-9705

1-800-669-5575

Télocopieur: (819) 953-6019

Internet: www.otc.gc.ca

ON VA DE L'AVANT

COMMENT COMMUNIQUER AVEC NOUS

Pleins feux sur les transports accessibles



Les employées de la direction des transports accessibles

Première rangée : Chris Stark, Angelina Barresi, Jo-Anne Giles, Lynn Bourgon, Suzanne Strévey, Rosemary Baldwin. Deuxième rangée : Lucie Vaillant, Barbara Woodward, Pat Weir, Lisa Drouillard, Mary-Jane Gravelle. Troisième rangée : Brenda Chapman, Diane Mainville, Kim Rochon, Diane Brown

Enfin! Une façon facile d'être au fait des activités de l'Office des transports du Canada en matière de transports accessibles.

Vous pouvez maintenant vous abonner au service d'annonce automatique qui vous enverra des avis électroniques à chaque fois que quelque chose de nouveau concernant les transports accessibles est ajouté par l'Office. Vous recevrez l'information courante à propos des décisions sur des plaintes, des bulletins, des publications. En outre, vous aurez la possibilité de nous donner vos commentaires

sur les projets de règlements et de codes de pratiques.

Notre page d'abonnement vous permet de recevoir l'information sur toutes les activités de l'Office, ou sur des sujets particuliers qui vous intéressent, tels que les transports accessibles, aérien, ferroviaire ou maritime.

Pour recevoir en temps opportun et automatiquement de l'information utile, visitez le site Web de l'Office des transports du Canada à www.otc.gc.ca et ajoutez votre nom à notre liste croissante d'abonnés en cliquant sur le lien d'abonnement. ♦

Selon Wanda Harbin, présidente du Comité de Marine Atlantique, il importe, chez Marine Atlantique, de pouvoir assurer la prestation de services sur mesure pour chaque passager. Nous nous efforçons, de concert avec la communauté des personnes ayant une déficience, de faire en sorte que les voyages soient agréables. Le comité consultatif y est pour beaucoup. Ses membres seront appelés à nous aider à concevoir un nouveau dépliant sur les services à la clientèle. En outre, on leur demandera d'inviter des personnes ayant une

90 minutes avant le départ afin de pouvoir procéder au préembarquement.

Questions?

déficience à participer aux programmes de formation des employés. Ainsi, en adoptant une telle approche pratique, Marine Atlantique s'efforce d'offrir les meilleurs services possibles à toute sa clientèle.

Toute question ou tout commentaire au sujet de l'accessibilité ou des cabines adaptées de Marine Atlantique peuvent être adressés au personnel averti à l'un ou l'autre des terminaux ou en composant le numéro sans frais 1-800-341-7981. Ligne ATS sans frais pour les malentendants : 1-877-820-9252.

Site Web : www.marine-atlantic.ca



lever les fauteuils roulants. En outre, le personnel amical et coopératif a été formé sur l'utilisation de cet appareil.

Aires des passagers et cafétérias :

La plupart des aires des passagers, y compris les cafétérias, sont conçues pour être complètement accessibles aux personnes ayant une déficience.

Ascenseurs :

munis d'ascenseurs pour les passagers donnant accès à tous les étages. De plus, chaque navire est doté de tels ascenseurs donnant accès aux ponts inférieurs, y compris aux ponts à véhicules. En cas de conditions climatiques extrêmes, ces ascenseurs peuvent ne pas être accessibles en raison de la réglementation sur la sécurité.

Fauteuils roulants manuels :

Des fauteuils roulants manuels sont disponibles aux clients, sur demande, dans chaque terminal et à bord de chaque navire.

Cabines : En plus de la cabine adaptée à bord du *MV Leif Ericson*, le *MV Caribou* et le *MV Joseph and Clara Smallwood* disposent de deux cabines adaptées et conçues pour répondre aux exigences d'accessibilité des personnes ayant une déficience. Ces cabines comprennent des entrées plus larges, une plus grande surface

utile, des dispositifs et des prises

accessibles et une toilette entièrement accessible. Elles sont également dotées de dispositifs lumineux pour les personnes ayant une déficience auditive.

Toilettes publiques :

à bord de chaque navire et dans chaque terminal sont accessibles aux personnes ayant une déficience.

Formation du personnel :

Tous les employés de Marine Atlantique sont pleinement conscients des normes que renferme le *Code de pratiques : Accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience*. De plus, le personnel a reçu la formation sur la sensibilité.

Puisque Marine Atlantique reçoit plus de 400 000 appels de réservation chaque année, on encourage les passagers ayant une déficience à indiquer leurs besoins au moment de la réservation. Pour des raisons d'ordre opérationnel, certains services requièrent la prise d'arrangements préalables ou comportent des exigences précises.

Par exemple, les personnes qui doivent stationner leurs véhicules près des ascenseurs sur les ponts à véhicules devraient se présenter



Marine Atlantique – Qui Nous Sommes

par Wanda Harbin, Marine Atlantique

Marine Atlantique Inc. est une

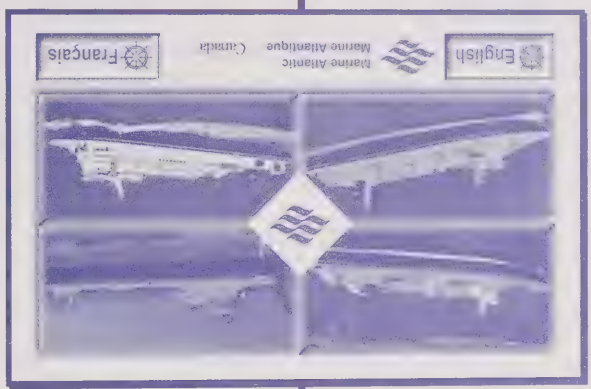
société d'État canadienne qui exploite des traversiers dans le détroit de Cabot entre l'île de Terre-Neuve et le Canada continental, et ce aux termes de contrats passés avec Transports Canada. Les activités se pour-

suivent toute l'année sur le trajet de 96 milles marins entre Port-aux-Basques (Terre-Neuve) et North Sydney (Nouvelle-Écosse) et, l'été, sur le trajet de

280 milles marins entre Argentinia (Terre-Neuve) et North Sydney.

Le détroit de Cabot et la côte méridionale de Terre-Neuve servent d'habitat à toute une variété de faune aquatique, y compris phoques, baleines, dauphins et oiseaux de mer. Lors des traversées entre Port-aux-Basques et North Sydney – et des traversées additionnelles entre Argentinia et North Sydney pendant la saison estivale – il est souvent possible d'observer la faune locale.

La mission de Marine Atlantique est d'offrir aux passagers un service de traversiers de qualité entre Terre-Neuve et le continent qui se veut à la fois sécuritaire et respectueux de l'environnement. De surcroît, le service se doit d'être fiable, courtis et rentable. Pour accomplir en partie cette mission, on s'affaire à appliquer les critères d'accès-sibilité suivants dans l'ensemble du réseau :



Signalisation : La signalisation comportant l'information appropriée est installée aux points stratégiques, tant à l'intérieur des terminaux qu'à bord des traversiers. Toute la signalisation, dans les deux langues officielles, est installée afin d'assurer qu'elle soit bien lue.

Navette munie d'un dispositif de levage de fauteuils : Chacune des navettes pour passagers de Marine Atlantique qui assurent le transport depuis les terminaux jusqu'aux traversiers est munie d'un appareil servant à

bilité, à l'étape de la conception, le réaménagement du nouveau navire a su respecter, dans la mesure du possible, les normes d'aménagement pour accès facile.

On a donc appliqué des principes de conception universelle afin que l'ensemble des passagers puisse profiter des commodités à bord du navire. Les toilettes publiques ont été modifiées de sorte qu'elles sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant. On a aménagé une cabine avec toilette et douche accessibles en fauteuil roulant. Des rampes ont été installées aux endroits stratégiques dans toutes les aires publiques. La signalisation est installée, pour la plupart, à la hauteur des yeux afin d'en faciliter la lecture. On procède graduellement à l'installation de panneaux tactiles et enbraille sur le navire, en commençant par les toilettes. Des indicateurs tactiles sont également installés aux ascenseurs. En outre, les ponts seront annoncés dès que les portes s'ouvriront et on s'affaire à doter le navire de systèmes d'alarme visuelle et sonore, ainsi que d'écrans sous-titrés.

On améliore l'éclairage pour accroître la visibilité. Certaines parties des comptoirs seront baissées pour les personnes en fauteuil roulant. De plus, on aménage des dortoirs avec

couchettes accessibles aux personnes ayant une déficience.

Le *MV Leif Ericson* est entré en opération sur le trajet Port-aux-Basques/Sydney le 2 juin 2001. Il a un poids de 18 523 tonnesaux de jauge brute et peut accueillir 500 passagers et jusqu'à 300 voitures ou 75 camions. Il peut atteindre une vitesse de 17 nœuds. À l'instar des supertravailleurs de Marine Atlantique, le *Caribou* et le *Joseph and Clara Smallwood*, il compte deux ponts accessibles et permet le chargement par roulage. Il est également muni de stabilisateurs, de propulseurs latéraux et d'une coque de cote glace.

En mars 2002, le comité s'est rendu à bord du *Leif Ericson* pour constater de visu le fruit de plusieurs heures de travail et de discussions avec le personnel. Le partenariat ainsi créé entre les consommateurs et les fournisseurs de services a fait une différence.

Selon Jim McDonald, coprésident à St. John's, tous tirent avantage de la promotion des services pour tous. Ce dernier se dit surtout encouragé par l'ajout de signalisation tactile à bord du navire. L'accès à ce genre d'information favorise les voyages autonomes. ♦

que nous sommes engagées à assurer la réussite du programme.

L'Autorité tient à cœur son programme de formation. En donnant aux employés et aux entrepreneurs l'information nécessaire pour servir le public, l'Autorité assure le maintien

d'un environnement sans obstacles tant à l'aéroport qu'aux alentours. L'Autorité est reconnue par l'industrie des transports comme étant une organisation qui s'engage à offrir d'excellents services à tous ses clients. ♦

Des volontaires ayant une déficience au service de Marine Atlantique

par Wanda Harbin, Marine Atlantique

Marine Atlantique s'est fixé comme objectif de répondre aux besoins de tous ses passagers en matière de services. Cet engagement revêt d'autant plus d'importance avec l'ajout d'un nouveau navire. L'engagement de Marine Atlantique d'accroître l'accessibilité a donné lieu à la création d'un comité consultatif d'accessibilité dont le rôle consiste à

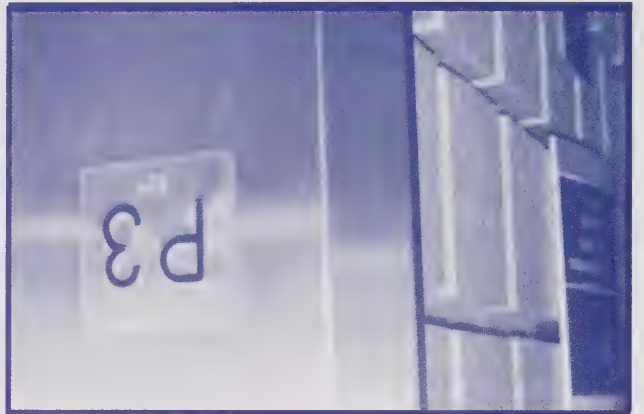


Jim McDonald

examiner les questions connexes au sein de l'entreprise et à proposer des changements de procédures et structuraux. Suivant l'annonce de l'acquisition du MV Leif Ericson, le comité consultatif de Marine Atlantique a été appelé à jouer un rôle important. En effet, grâce aux conseils qu'il a pu offrir à Marine Atlantique en matière d'accessi-

L'Office des transports du Canada a récemment fait une vérification du programme de formation sur l'accessibilité de l'Autorité. Au bout du compte, on a conclu que la formation est conforme au règlement et que l'attitude positive qu'adopte le personnel de formation de l'Autorité démontre

d'accessibilité. L'Autorité assure le maintien de ceux-ci ainsi que le suivi lorsque les employés doivent suivre le cours de recyclage. Afin que les dossiers soient à jour, l'Autorité reçoit également des entrepreneurs l'information détaillée sur les personnes qui participent au programme.



Le règlement sur la formation prévoit que les organisations doivent conserver des dossiers sur le personnel ayant reçu une formation en matière de l'accessibilité. L'Autorité assure le maintien de ceux-ci ainsi que le suivi lorsque les employés doivent suivre le cours de recyclage. Afin que les dossiers soient à jour, l'Autorité reçoit également des entrepreneurs l'information détaillée sur les personnes qui participent au programme.



La séance de formation initiale dure environ trois heures. L'animatrice, Laurie Sue Robertson, épaulée par des formateurs internes, aide les participants à se familiariser avec différents types de déficiences, y compris avec les besoins spéciaux qui s'y rattachent. Les formateurs leur enseignent également comment améliorer l'expérience de

tous les trois ans. cours de recyclage à doivent suivre un l'Autorité, ceux-ci des employés de Cependant, à l'instar ments de formation. prendre les arrange- doivent eux-mêmes riots à bagages, préposés aux cha- les porteurs et les preneurs, excluant cessibilité. Les entre- formation sur l'ac- au programme de tenus de participer bus sont également navettes et d'auto- sines, de taxis, de

D'autres intervenants avec lesquels l'Autorité a passé des contrats, par exemple des porteurs, des préposés aux chariots à bagages, des commis- sionnaires, et des chauffeurs de limou-



est le fait que les formateurs de Handidactis sont des personnes ayant une déficience qui ont du vécu et peu- vent relater leurs expériences. Ceci ajoute à la crédibilité du programme et permet aux participants de mieux apprécier et comprendre. Les exercices pratiques touchent plus à la réalité des

L'animatrice adopte une méthode exposi-

tive et présente des bandes vidéo lors des séances de formation. Ce qui rend le programme d'autant plus efficace est le fait que les formateurs de Handidactis sont des personnes ayant une déficience qui ont du vécu et peu- vent relater leurs expériences. Ceci ajoute à la crédibilité du programme et permet aux participants de mieux apprécier et comprendre. Les exercices pratiques touchent plus à la réalité des

voiage des clients ayant une déficience et comment interagir et communiquer efficacement avec eux en faisant preuve de sensibilité. Une grande partie de cette formation porte sur la sensibilité à l'égard des personnes ayant une déficience. Il y a une section traitant de vocabulaire afin que les employés aéro- portuaires puissent apprendre la terminologie appropriée et acquérir des apti- tudes de communica- tion. Le matériel de formation com- prend également un manuel à l'intention des participants.

que ceux et celles qui interagissent avec le public soient conscients des besoins qu'ont les voyageurs ayant une déficience.

L'Autorité a retenu les services de la firme Handidactis pour appuyer son programme de formation. Tous les employés de l'Autorité qui font affaire avec le public, y compris les préposés à l'information aux passagers, les directeurs des services de l'aéroport, les employés des terminaux ainsi que le personnel de l'exploitation côté ville reçoivent la formation à tous les trois ans, tout comme les employés de la Division des affaires générales et des communications. Chaque nouvel employé de ces secteurs doit recevoir cette formation dans les 60 jours suivant son entrée en fonction.



nes ayant une déficience des services appropriés de transport et des services connexes. Depuis sa création, le programme est devenu partie intégrante des initiatives de formation de l'Autorité, et les commentaires des participants ont été pour la plupart très positifs.

Dans l'industrie des transports, il importe de tenir compte des besoins de tous les voyageurs, et surtout de ceux qui ont des besoins particuliers. À l'aéroport international Pearson de Toronto, il est primordial que tous aient accès aux installations et aux services qui s'y trouvent et qu'employés et entrepreneurs soient conscients des besoins du public et qu'ils y soient sensibles. Le Règlement sur la formation du personnel pris par l'Office des transports du Canada vise à assurer

Programme de formation sur l'accessibilité de l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto

par Greater Toronto Airports Authority

devra lui fournir un moyen de locomotion de remplacement. Il lui a demandé d'établir une liste d'entrées prises qui réparent ou fournissent des aides à la mobilité et de l'envoyer à ses employés. De plus, il lui a demandé de soumettre à l'Office un rapport décrivant les mesures correctives à prendre afin d'éviter qu'un problème similaire ne se reproduise. Enfin, Air Transat a dû rembourser au passager les frais de réparation de son fauteuil roulant et des frais supplémentaires de transport pour son voyage de retour en France. ♦



siteront une aide dont la nature sera telle que plusieurs employés ne sauront y répondre. Afin d'assurer que nos services s'étendent à ces personnes, l'Autorité a mis sur pied des programmes de formation en matière d'accessibilité.

Les utilisateurs ont accès à l'aérogare. Tout comme l'industrie du transport aérien qui évolue, il en va de même pour ce qui est des diverses exigences des voyageurs. L'Autorité reconnaît que dans certains cas les voyageurs ayant des besoins particuliers nécessitent des mesures pour s'assurer que tous les utilisateurs ont accès à l'aérogare.

Le programme de formation sur l'accessibilité offert aux employés de l'Autorité et aux entrepreneurs a vu le jour à l'été de 1996. Le programme vise à former le personnel de première ligne sur la façon d'offrir aux personnes

ainsi que des renseignements sur le démontage de l'armature d'une civière en vue d'améliorer le confort des passagers allongés sur une civière. L'Office a demandé au transporteur de lui fournir une copie du manuel révisé. Il lui a aussi demandé d'émettre à ses agents des services de passerelle et à ses agents de bord un avis décrivant l'incident et soulignant l'importance de respecter les directives, et d'envoyer une copie de cet avis à l'Office.

Une personne en fauteuil roulant s'est plainte auprès de l'Office parce qu'Air Transat ne l'avait pas aidée dans ses déplacements à son arrivée à Montréal, le transporteur avait endommagé son fauteuil roulant durant le transport et ne lui avait pas offert un fauteuil de remplacement temporaire. L'Office a déterminé que ces incidents constituaient des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement du plaignant. Air Transat a dû envoyer à ses employés qui acheminent les aides à la mobilité un avis soulignant l'importance de s'assurer que toutes les pièces d'une aide à la mobilité arrivent à destination en même temps. L'Office a ordonné au transporteur d'envoyer à ses employés travaillant dans les aéroports un avis leur rappelant de respecter les directives stipulant que si le transporteur endommage ou perd l'aide à la mobilité d'un passager, il

formation des agents de bord pour qu'il comprenne les services d'embarquement et de débarquement à fournir aux personnes ayant une mobilité réduite.

Une autre plainte adressée à l'Office concernait les services fournis par Air Canada à une personne transportée sur une civière. Les agents de bord de la compagnie n'avaient pas aidé les ambulanciers à monter le plaignant dans l'avion afin de s'assurer du respect des politiques d'embarquement de la compagnie, et ils n'avaient pas démonté l'armature de la civière ni offert au plaignant d'installer les ridelles de la civière. L'Office a déterminé qu'en n'apportant pas son aide au plaignant, la compagnie a créé un obstacle abusif à ses possibilités de déplacement. Il a demandé à Air Canada de lui fournir une copie des registres de formation de ses agents des services de passerelle et des agents de bord visés par la plainte, ainsi que les extraits du manuel de formation à l'intention de ces agents, qui traitent des services à fournir sur la passerelle et dans l'avion aux personnes transportées sur une civière. Il a aussi ordonné à la compagnie de modifier son manuel n° 356 sur les services de bord, pour qu'il comprenne des directives spécifiques aux avions DC-9,



services en trouvant de nouvelles façons de régler les différends. La médiation crée un climat de compréhension et de respect de la dignité et de la valeur de tous. Elle permet aux particuliers et aux transporteurs de collaborer à l'élimination des obstacles abusifs dans le réseau canadien de

transport sous réglementation fédérale. Elle améliore le dialogue avec les Canadiens et produit des solutions axées sur le citoyen à l'appui de l'objectif de la loi, qui vise à un réseau de transport qui ne présente pas d'obstacle abusif à la circulation des personnes ayant une déficience. ♦

Exemples de sujets de plainte

Comme par les années passées, la majorité des plaintes adressées à l'Office portaient sur la réservation de sièges d'avion. Par exemple, l'Office a enquêté sur une plainte d'une personne ayant une déficience de qui Skyserve avait exigé des frais de réservation à l'avance pour une place adaptée à sa déficience. L'Office a conclu que l'imposition de ces frais supplémentaires aux personnes ayant une déficience qui sont obligées de réserver à l'avance un siège répondant à leurs besoins représentait un obstacle abusif à leurs possibilités de déplacement. Il a donc ordonné à Skyserve de modifier ses directives afin qu'elles indiquent clairement que les frais de réservation à l'avance ne doivent pas être imposés aux personnes signalant qu'elles ont besoin d'un siège particulier en raison d'une déficience. Il a également demandé à Skyserve de lui fournir une copie des directives modifiées et

de transmettre à son personnel du service à la clientèle un avis décrivant l'incident et soulignant l'importance de respecter les nouvelles directives. L'Office a reçu une plainte d'une personne ayant une déficience qui estimait que Westjet ne l'avait pas aidée convenablement à monter à bord d'un vol entre Edmonton et Kelowna. L'Office a déterminé que l'absence de services adéquats constituait un obstacle abusif aux possibilités de déplacement de la plaignante. Il a demandé à Westjet de lui fournir une copie du programme de formation de son personnel en contact avec la clientèle, notamment les agents de bord, ainsi que les registres de formation des agents du service à la clientèle qui n'ont pas suffisamment aidé la plaignante. Westjet a également dû soumettre à l'Office un projet de modification de son programme de

mine si l'autre partie est disposée à y participer. Une fois que le consommateur et le fournisseur de services de transports ont exprimé le désir de soumettre leur différend à la médiation, un représentant de l'Office qui a reçu une formation spéciale est nommé pour faire office de médiateur entre eux.

Le médiateur rencontre les parties dans un cadre informel. À titre de tiers, il a pour rôle de concentrer la discussion sur les intérêts des parties, et non sur leurs positions. Il ouvre les voies de communication, fait des commentaires sur les idées exprimées et encourage les parties à examiner à fond toutes les solutions exposées. Il est aussi en mesure de fournir des renseignements sur la *Loi sur les transports au Canada* et les règlements et codes de pratiques appliqués par l'Office. De plus, il peut aussi informer les parties des résultats qu'ils pourraient obtenir d'après les précédents par la méthode classique de règlement des différends de l'Office. Son but, c'est toujours de faciliter le règlement de la plainte de manière juste et équitable à la satisfaction de toutes les parties.



Dans une médiation, les parties peuvent se faire représenter par un procureur, mais ne sont pas tenues de le faire. Lorsqu'elles parviennent à trouver une solution qui les satisfait toutes deux, le médiateur les aide à rédiger un accord en en préparant le procès-verbal. Ratifié par elles, ce résumé constitue la base de l'accord.

Si les parties ne parviennent pas à un complet accord, les questions pendantes peuvent être soumises à nouveau à l'Office pour qu'il les règle par le processus juridictionnel officiel. Dans ce cas, le médiateur, lié par le caractère confidentiel des séances de médiation, ne peut discuter d'aucun élément du dossier avec ses collègues. Exclu de l'affaire lorsque l'Office en est saisi, il ne peut être forcé ni de fournir des renseignements ni de témoigner au sujet de renseignements obtenus lors de la médiation. Aucun des éléments d'information débattus lors de la médiation ne sera communiqué ou utilisé pour la prise d'une décision officielle.

En tant qu'organisme quasi judiciaire, l'Office a à cœur d'améliorer ses



cherchent à résoudre ensemble un problème plutôt qu'à vaincre un adversaire, le bilan de la médiation comme moyen de régler des différends à l'amiable est impressionnant. Le caractère confidentiel d'une médiation permet aux parties d'exprimer franchement leurs points de vue et de les aider à mieux se comprendre, ce qui leur est parfois le plus difficile. Avec l'aide du médiateur, elles s'efforcent ensemble de trouver des solutions adaptées à la situation particulière et de parvenir à une entente, d'ordinaire en une ou deux séances.

Pour que son processus de médiation réponde bien aux besoins de tous les participants, l'Office a examiné les modèles de médiation utilisés par d'autres organismes de réglementation canadiens et américains avant de le mettre en œuvre. L'un de ces derniers, le département de la Justice des États-Unis, qui applique l'*Americans with Disabilities Act* (ADA) [loi sur les Américains handicapés], a cité de nombreux exemples de la réussite de son programme de médiation.

En Virginie, par exemple, une personne en fauteuil roulant s'est plainte que le bureau de vente d'appartements de copropriété n'était pas accessible. Après médiation, le constructeur de la copropriété a accepté de rénover

l'entrée du bureau de vente pour la rendre accessible. Il a aussi accepté de prendre plusieurs autres mesures, et notamment de fournir des aides et des services complémentaires pour assurer une bonne communication, de fournir des vidéos d'information sur demande et d'établir une méthode pour la demande de tout autre aménagement dont une personne ayant une déficience pourrait avoir besoin. En plus de ces changements de fond et de ces améliorations, le constructeur a accepté de faire un généreux don à un organisme de défense des droits des personnes handicapées et versé une indemnité à la personne qui avait porté plainte.

Dans un autre cas, un tribunal du Michigan a été obligé de changer lorsqu'une personne ayant une déficience auditive s'est plainte qu'il ne lui avait pas fourni d'interprète gestuel qualifié lors de débats cruciaux. En séance de médiation, il a accepté de lui en fournir un avec préavis de trois jours. Il a aussi accepté de se livrer à une auto-évaluation pour se conformer à toutes les autres dispositions de l'ADA.

Pour amorcer le processus à l'Office, il suffit de présenter une demande de médiation. Sur réception de cette dernière, le personnel de l'Office déter-

La médiation, mode de règlement de plaintes

par Chris Stark

La médiation est un nouveau mode de règlement des différends offert par l'Office des transports du Canada. Mise en œuvre récemment par le Programme des transports accessibles, elle est désormais une solution à envisager au moment du dépôt d'une plainte relative à l'accessibilité des transports. Comme les consommateurs et les fournisseurs de services de transports ont ainsi la maîtrise et la latitude voulues pour résoudre des problèmes en trouvant des solutions innovatrices que ne permettrait peut-être pas un processus juridique de règlement des plaintes plus officiel, la médiation peut entraîner une amélioration du service.

voyageurs ayant des besoins spéciaux y trouveront aussi des renseignements et des liens qui leur seront utiles pour planifier leurs déplacements. Le site Accès au voyage est une ressource évolutive dont le but est de fournir un guichet unique d'information sur les voyages au Canada pour les personnes ayant des besoins spéciaux.

Ce sont les parties à la médiation, en définitive, qui en déterminent l'issue. La médiation leur offre un processus confidentiel à la fois souple et non conflictuel. Elle permet d'exposer chaque point de vue à l'autre partie, de déterminer les faits, de vérifier des hypothèses, d'échanger des idées, de trouver un terrain d'entente et de mettre des solutions à l'essai. Cela se fait sous la conduite du médiateur dans un cadre contrôlé mais informel qui maintient l'équilibre entre des parties de forces différentes. Cet processus facultatif simple vise à satisfaire et à avantager tant le consommateur que le fournisseur de services avec rapidité et dans un esprit de collaboration. Comme les participants

« Ce site Web constitue une bonne source de référence pour les personnes ayant des besoins spéciaux. Il simplifie le processus de cueillette des renseignements et de planification des voyages », a ajouté M. Collenette. « De plus, il témoigne de l'engagement du gouvernement du Canada à bâtir une société plus inclusive. » ♦



Transports Canada annonce le lancement du site Web Accès au voyage

www.accesstravel.gc.ca

Le ministre des Transports David Collette a annoncé le 4 avril 2002 le lancement du site Web Accès au voyage. Ce site est conçu pour fournir

des renseignements centralisés et accessibles sur les services de transport et de voyage aux personnes ayant des besoins spéciaux.

« Je suis heureux

d'annoncer que ce site Web facilitera l'utilisation du transport acces-

sible au Canada », a déclaré

M. Collette. « Il est important que nous offrions à tous les Canadiens le réseau de transport le plus efficace et le plus accessible qui soit. »

Des consultations menées par Transports Canada auprès des voyageurs ayant des besoins spéciaux ont révélé que des Canadiens et des voyageurs de l'étranger ayant une déficience expérimentent certaines difficultés lors de leurs déplacements au Canada. Les différences qui existent d'une agglomération à l'autre entre les



services de transport accessible et la difficulté d'accès aux renseignements sur ces services causent des problèmes à certains voyageurs. Ce site Web

permet de résoudre ces problèmes en offrant un système électronique de renseignements sur les transports accessibles au Canada.

Ce site offre des renseignements sur le transport par autobus, par train, par avion et par traversier, sur les politiques et programmes gouvernementaux, sur les transports locaux publics et privés, et des liens à d'autres sites de transport accessible. Il a été conçu en partenariat par le gouvernement du Canada, plusieurs gouvernements provinciaux et des organismes à but non lucratif.

Bien qu'il ait été conçu pour répondre aux besoins de personnes ayant une déficience, ce site offre aussi des renseignements utiles aux fournisseurs de soins et aux familles de ces personnes. Les personnes âgées et les autres

Nouvelle directrice de la Direction des transports accessibles

Kim Rochon a assumé les fonctions

de directrice de la Direction des transports accessibles le 2 avril 2002.

Originaire d'Ottawa (Ontario), Kim est bachelière en commerce de l'Université Carleton.

Pendant près de dix-neuf années, Kim a occupé divers postes à l'Office et au sein des organismes qui l'ont précédé, notamment celui de chef de cabinet au bureau de la présidence, poste qu'elle occu-
paît jusqu'à récemment.

Kim possède des capacités manifestes de médiatrice et de communicatrice, ainsi qu'une connaissance approfondie de l'Office des transports du Canada. Elle a fourni conseils et recommandations sur l'application de la législation sur les transports; règle des différends en matière d'infrastructure ferroviaire;

Kim Rochon



gère des ressources tant humaines que financières; assure la médiation relativement à un différend touchant les transports; et élabore des lignes directrices en remplacement de la réglementation, cet exercice ayant comporté la tenue de consultations avec des transporteurs ferroviaires et des représentants municipaux.

Kim est heureuse de pouvoir travailler avec la communauté des personnes ayant une déficience, les associations connexes, l'industrie des transports et le Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office, et ce afin d'assurer que le réseau de transport canadien de compétence fédérale demeure accessible. ♦



Pourtant, certains voyageurs ont indiqué qu'ils ne désiraient pas s'engager dans ce processus officiel, mais qu'ils aimeraient quand même qu'on réponde à leurs préoccupations. La médiation, nouveau moyen qui s'est ajouté à la gamme de services de l'Office, satisfera ce besoin. Nous ne proposons pas qu'elle remplace notre processus officiel dans tous les cas; nous pensons plutôt qu'elle présente des avantages dans les cas qui s'y prêtent si les deux parties veulent y recourir. J'ajoute qu'en cas d'échec de la médiation, la personne qui a porté plainte peut encore recourir au processus officiel de règlement des plaintes de l'Office.

Le recours à la médiation fait vraiment partie de l'orientation que le gouvernement fédéral a pris dans le domaine des transports accessibles. Nous avons fait beaucoup de recherche auprès des autres tribunaux fédéraux et provinciaux et avons constaté que, dans la plupart des cas, la médiation avait donné de très bons résultats dans un large éventail de domaines. J'aimerais souligner que

nous entendons bien remplir les obligations que nous impose la Loi *sur les transports au Canada*, mais nous cherchons aussi d'autres moyens de régler les différends.

Notre mandat nous fournit l'occasion de jouer un rôle dynamique dans l'amélioration de l'accès aux services de transports en prenant l'initiative de règlements et codes de pratiques et d'activités de surveillance, de règlement des plaintes, d'éducation et de liaison. Comme nous relevons ce défi en nous concentrant sur le citoyen, l'Office est tout désigné pour bien jouer le rôle de médiateur dans les questions relatives à l'accessibilité des transports. Si vous avez une préoccupation ou un problème que vous aimeriez soumettre à la médiation, vous pouvez communiquer avec l'Office pour lui demander ce nouveau service. Si vous avez déjà saisi l'Office d'une plainte et si vous voulez essayer cette méthode, n'hésitez pas à communiquer de nouveau avec nous. ♦

ON VA DE L'AVANT

L'automne 2002

OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA

à l'intérieur

Message du président. 1

Nouvelle directrice de la

Direction des transports

accessibles. 3

Transports Canada annonce

le lancement du site Web

Accès au voyage. 4

La médiation, mode de

règlement de plaintes. 5

Exemples de sujets

de plainte. 8

Programme de formation

sur l'accessibilité de

l'Autorité aéroportuaire

du Grand Toronto. 10

Des volontaires ayant une

déficience au service de

Marine Atlantique. 14

Marine Atlantique –

Qui Nous Sommes. 16

Pleins feux sur les

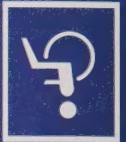
transports accessibles. 19

Ressources sur

Internet. 20

Comment communiquer

avec nous. 20



Office des
transports du
Canada

Canadian
Transportation
Agency

Canada

MESSAGE DU PRÉSIDENT

L'une des pierres angulaires du travail que l'Office a accompli pour éliminer les obstacles est les initiatives prises pour que les voyageurs ayant une déficience soient maîtres de la situation. Je crois que la fourniture de renseignements au public et les mesures prises pour faciliter leur utilisation contribuent pour beaucoup à la satisfaction de la clientèle. Le succès de la publication *Être maître de la situation : guide de transport aérien à l'intention des personnes ayant une déficience* le prouve. Plus de 40 000 Canadiens ayant une déficience ont obtenu ce guide de voyage pour les aider à obtenir les services nécessaires pendant leurs voyages aériens. Espérons que ces milliers de Canadiens ont eu un voyage plus agréable grâce au travail de l'Office.



Marian Robson

Malgré tous les efforts que les fournisseurs de services déploient pour répondre aux besoins des voyageurs ayant une déficience, des problèmes se posent. Le service de règlement des plaintes de l'Office permet qu'un tiers examine ces ennuis.

ÉGALEMENT DISPONIBLE SUR DIVERS SUPPORTS